

Dagsordenspunkt 3	Cover – Forenkling af administration og kommunikation	Bilag 3.1
<p>Sagsfremstilling</p>	<p>Formål Bestyrelsen skal kvalificere det videre arbejde med sin strategis målsætning om at forenkle fremtidens erhvervsfremme. Derfor præsenteres status på nøgletal herfor samt foreløbige konklusioner på brugerrejseanalyse, der gennemføres på baggrund heraf. Desuden gives en status på arbejdet med skærpet virksomhedsrettet kommunikation. Bestyrelsen skal give input til færdiggørelse og fokus for håndtering.</p> <p>Baggrund En af de fire målsætninger i bestyrelsens strategi er forenkling af fremtidens erhvervsfremme med fokus på tre brugerperspektiver:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Enkelt udbud af indsatser – understøttes især via signaturindsatserne ■ Enkelt at deltage i indsatser – vedrører især administrativ forenkling ■ Enkelt af navigere i den samlede indsats – vedrører især kommunikation <p>Strategien opstiller tre brugerrettede nøgletal, der skal gøre det muligt at måle på virksomhedernes oplevelse af forenkling på forskellig vis. De konkrete mål er:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Brugertilfredsheden er mindst 20 i Net Promoter Score (NPS) ■ 10 pct. flere deltagere oplever, at udbyttet står mål med administrative krav ■ SMV'ernes kendskab til kernetilbud øges, så mindst 60 pct. kender et eller flere kernetilbud <p>På seneste møde gav bestyrelsen input til arbejdet med administrativ forenkling og besluttede at fokusere på virksomheder som slutbrugere og reduktion af udbetalingstider. Bestyrelsen gav input til arbejdet med virksomhedsrettet kommunikation, herunder mandat til at indarbejde krav i relevante tilsagn, der understøtter implementeringen.</p> <p>Løsning Der er indsamlet data mhp. første status på de tre nøgletal. Disse præsenteres på mødet, men indeholder fx:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>Brugertilfredshed:</i> Foreløbige målinger viser en gennemsnitlig NPS på tværs af bestyrelsens indsatser på 52. Opgørelsen er baseret på svar fra ca. 1.900 virksomheder, der langt overvejende har deltaget i Virksomhedsprogrammet og Iværksætterprogrammet. ■ <i>Enkelthed:</i> Foreløbig nulpunktsmåling viser, at 54 pct. af deltagerne aktuelt i høj eller meget høj grad oplever, at udbyttet står mål med de administrative krav. Målet sættes derfor til ca. 60 pct. (+ 10 pct. i forhold til 2024). Opgørelsen er baseret på svar fra ca. 800 virksomheder, hvor langt størstedelen har deltaget i Virksomhedsprogrammet og Iværksætterprogrammet. ■ <i>Kendskab til kernetilbud:</i> Data foreligger ikke på nuværende tidspunkt. Der udarbejdes aktuelt en nulpunktsmåling af de fem værditilbud, der er fastlagt som led i arbejdet med den skærpede 	

virksomhedsrettede kommunikation. Konklusionerne baserer sig på interviews med 1.500 virksomheder.

Administrativ forenkling for slutbrugerne

Konsulenthusene Pluss og IRIS Group gennemfører en kvalitativ brugerrejseanalyse af virksomhedernes vej i bestyrelsens indsatser. Analysen udgør en af flere vidensunderstøttende aktiviteter, der bidrager til forståelse for udfordringer og potentielle administrative forenklinger, som kan komme slutbrugerne til gode. Et udkast til analysen ses i appendiks 3.a.

Udkast til brugerrejseanalysen bygger på et bredt datagrundlag, inkl. 60 virksomhedsinterviews, over 70 supplerende virksomhedsinterviews, 10 interviews med operatører samt surveydata fra klyngeprogrammet og virksomhedsprogrammet. De adspurgte slutbrugere har delt både udfordringer og positive oplevelser med deltagelse i erhvervsfremmeindsatserne, men analysen fokuserer på 20 centrale udfordringer med forbedringspotentiale inden for fem hovedområder:

- Lange udbetalingstider
- Krav om og procedurer ved markedsafsøgning
- Krav om og omfang af tidsregistrering
- Høj kompleksitet af vejledninger, retningslinjer og administrative systemer
- Ustruktureret kommunikation på tværs af erhvervsfremmesystemet

Centralt for disse er en gennemgående brugeroplevelse af forskelligartet implementering af krav og regler på tværs af operatører og indsatser, som kan gøre deltagelsen administrativt tung for slutbrugeren.

Barriererne omfatter sagsbehandlingsprocedurer og krav for de enkelte annonceringer, fleksibilitet til implementering hos operatører, IT-systemer, forordningsbestemte krav mv. Nogle kan afhjælpes på den korte bane, fx operatørernes udbetalingstider til virksomheder, hvor der i relevante investeringsoplæg fremover bl.a. arbejdes med konkrete servicekrav som ønsket af bestyrelsen. I flere tilfælde skal bestyrelsen fravælge muligheder i annonceringer for at indsnævre det administrative udfaldsrum. Dette giver enklere indsatser, men reducerer også fleksibiliteten for operatører og virksomhedsdeltagere. Sekretariatets oplæg til valg vil afspejle en konkret vurdering af balancen mellem kompleksitet og effektpotentialet i den enkelte indsats.

Andre udfordringer har rod i eksisterende administrative systemer, hvor der kræves nærmere vurdering af omkostningerne ved ændringer versus forenklingspotentialet. Endelig udspringer en række barrierer af EU-regler, hvilket indgår i den nationale interessevaretagelse frem mod næste programperiode for EU-fondene.

Indsatsen vil bidrage særligt til at nå måltallene om brugertilfredshed og enkelthed.

	<p>Skærpet virksomhedsrettet kommunikation</p> <p>I forlængelse af arbejdet med rammefortælling og værditilbud har kommunikationsbureauet Kunde & Co med inddragelse af relevante aktører til opgave at udvikle en kommunikationsplatform, som skal give virksomhederne oplevelsen af en sammenhængende erhvervsfremmeindsats. Den vil omfatte de virksomhedsrettede indsatser, bestyrelsen investerer i fremover inkl. dem, der blev givet tilsagn til på bestyrelsens møde den 14. november 2024.</p> <p>Kommunikationsplatformen består af en række elementer, der parallelt med materialeudsendelse er i test ved virksomhederne, herunder bl.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kommunikationskoncept ■ Dogmer for navngivning af tilbud ■ Navneforslag til nyt virksomhedsrettet brand for bestyrelsens indsatser ■ Forslag til visuelle identiteter/logoer for nyt brand for bestyrelsens indsatser <p>På mødet vil de foreløbige konklusioner blive præsenteret. Den endelige leverance vil bl.a. indeholde en brandbook med guidelines, der kan danne udgangspunkt for de krav, operatørerne fremover forpligtes af pba. det besluttede kommunikationskrav som et led i at forenkle oplevelsen.</p> <p>Indsatsen skal bidrage til at nå nøgletallene om oplevet enkelthed og kendskab til kernetilbuddene hos målgruppen.</p> <p>Videre proces</p> <p>Pba. bestyrelsens input drøftes den samlede brugerrejseanalyse med udvalgte interessenter. Desuden inviteres erhvervshusenes bestyrelser til at give strategisk sparring til det videre forenklingsarbejde, jf. dagsordenspunkt 8.</p> <p>Kunde & Co forventer at færdiggøre leverancen i Q1, hvor input fra bestyrelsen kan indgå. Parallelt undersøges, hvordan implementering kan understøttes i bestyrelsens investeringer samt i bestyrelsens egen kommunikation. Dette præsenteres på et af de næstkommende møder.</p>
<p>Drøftelsespunkter</p>	<p>Bestyrelsen kan drøfte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Fokus for det videre forenklingsarbejde ud fra brugerrejseanalysen. ■ Fokus for implementeringen af den virksomhedsrettede kommunikation.
<p>Indstilling</p>	<p>Det <u>indstilles</u>, at bestyrelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Drøfter de foreløbige konklusioner i brugerrejseanalysen samt giver input til det videre arbejde med at behandle de identificerede barrierer. ■ Drøfter de fremlagte foreløbige konklusioner og udkast til kommunikationsplatform og giver input til færdiggørelsen.