

Communication on Progress (COP) 2010



Foto: Yngve Ask/Innovation Norway

Innhold

| | |
|---|-------------------------------------|
| 1. Strategi og analyse | 3 |
| 1.1 Administrerende direktørs uttalelse | 3 |
| 1.2 Sentrale fokusområder, risikofaktorer og muligheter | 3 |
| 2. Organisasjonens profil | 4 |
| 3. Rammer for rapporten | 5 |
| 4. Virksomhetsstyring, forpliktelse og engasjement | 7 |
| 5. Styringsprinsipper og aktivitetsindikatorer | 9 |
| 5.1 Økonomiske indikatorer | 9 |
| 5.1.1 Mål og aktiviteter | 9 |
| 5.2 Miljøindikatorer | 10 |
| 5.2.1 Mål og aktiviteter | 10 |
| 5.3 Sosiale indikatorer | 10 |
| 5.3.1 Mål og aktiviteter | 10 |
| 6. Vedlegg: GRI Index | Error! Bookmark not defined. |

1. Strategi og analyse

1.1 Administrerende direktørs uttalelse

Innovasjon Norge har som formål å fremme bedrifts- og samfunnsøkonomisk lønnsom næringsutvikling i hele landet. Dette skal vi nå gjennom å utløse bærekraftige innovasjoner som gir økt konkurransekraft og attraktive arbeidsplasser. Vi er av den oppfatning at bedrifter som gjør samfunnsansvar til en integrert del av sin virksomhet, vil fremstå mer robust i den stadig sterke globale konkurransen. Et næringsliv som tar samfunnsansvar på alvor vil i tillegg tiltrekke seg den beste kompetansen og styrke sitt omdømme og være i forkant av fremtidige reguleringer og krav.

Næringslivet har gjennom innovasjon og vekst vært en viktig driver for den velstandsutviklingen vi har hatt i Norge. Innovasjon Norge er opptatt av at bedrifter skal fortsette å ta ansvar for hvordan deres virksomhet påvirker mennesker, samfunn og miljø, og gjennom innovasjon og ansvarlig drift bidra til å løse vår tids samfunns- og miljøutfordringer.

Vi har kontorer i alle landets fylker og i over 30 land og sitter med spisskompetanse om næringslivets behov og de utfordringer de møter i ulike markeder. Samfunnsansvar gjøres i større grad til en integrert del av alt Innovasjon Norge leverer. Gjennom vår kompetanse kan vi gjøre norsk næringsliv bedre rustet til å møte økonomiske, samfunnsmessige og miljømessige utfordringer både nasjonalt og internasjonalt.

Samfunnsansvar er et felt i rask utvikling. I den sammenheng er det behov for en felles plattform for kunnskapsutveksling, nettverk og erfaringsdeling. Innovasjon Norge har siden 2009 vært medlem av UN Global Compact og leverer hvert år en rapport hvor vi redegjør for våre aktiviteter i henhold til Global Compacts prinsipper. Sammen med initiativ som Global Reporting Initiative og den nye veiledende standarden for samfunnsansvar, ISO 26000, representerer dette en felles referanseramme og en felles global plattform for næringslivets samfunnsansvar.

1.2 Sentrale fokusområder, risikofaktorer og muligheter

Innovasjon Norge skal fremme bedrifts- og samfunnsøkonomisk næringsutvikling i hele landet. Innovasjon Norge forventer at norske bedrifter tar ansvar for hvordan virksomheten påvirker samfunn og miljø og at de gjennom innovasjon og ansvarlig drift arbeider for å løse gjeldende samfunns- og miljøutfordringer. Dette bidrar til en bærekraftig utvikling og et næringsliv med attraktive arbeidsplasser.

Innovasjon Norge har et ansvar for å få norsk næringsliv til å vie større oppmerksomhet til sitt samfunnsansvar. Vi har et spesielt ansvar for å stimulere små og mellomstore bedrifter til å integrere samfunnsansvar i sin virksomhet. Vår kompetanse og vår brede kontaktflate mot disse bedriftene gjør oss godt i stand til å være en pådriver overfor bedriftene og til å være med på å sette agendaen på området i Norge.

Arbeidet med samfunnsansvar i Innovasjon Norge har i 2010 vært organisert gjennom et eget strategisk tverrgående team, bestående av representanter fra alle divisjoner. I tillegg har vi en koordinator for arbeidet. På bakgrunn av budsjettssituasjonen for det kommende året vil organiseringen i 2011 bli endret. Koordinatorfunksjonen vil bestå, men strategisk tverrgående team utgår.

Viktigste aktiviteter i 2010:

- Vi utviklet i 2010 en ny strategisk innretning for vårt arbeid med samfunnsansvar
- Dreining fra mobiliseringsaktiviteter og intern kompetansebygging til fokus på å løfte norsk næringsliv til aktivt nivå i sitt arbeid med samfunnsansvar.
- Vi har valgt å styre vår arbeid mot 3 prioriterte innsatsområder; miljø, import fra lavkostland og etiske retningslinjer

Viktige føringer:

Stortingsmelding nr. 10 om Næringslivets samfunnsansvar i en global økonomi legger føringer for Innovasjon Norges arbeid med samfunnsansvar. Gjennom stortingsmeldingen vektlegger regjeringen Innovasjon Norges ansvar og rolle i å løfte arbeidet med samfunnsansvar ut til bredden av norsk næringsliv. Gjennom Innovasjon Norges tjenester skal små og mellomstore bedrifter stimuleres til å integrere samfunnsansvar i sin virksomhet.

Innovasjon Norge mottar gjennom årlige oppdragsbrev styringssignaler fra sine eiere. Nærings- og handelsdepartementet fremhever i sitt oppdragsbrev til Innovasjon Norge for 2010 at Regjeringen legger til grunn at bærekraft skal være gjennomgående i Innovasjon Norges arbeid og dermed bidra til den såkalte tre-delte bunnlinja: økonomisk-, sosial- og miljømessig bærekraft. Selskapet skal som ledd i oppfølgingen av stortingsmelding nr. 10 om næringslivets samfunnsansvar i en global økonomi, bidra til å styrke arbeidet med bedrifters samfunnsansvar, både internt i selskapet og hos våre kunder. Arbeidet skal integreres i Innovasjon Norges tjenester, og det skal arbeides for å utvikle nye tjenester for å dekke næringslivets behov i arbeidet med samfunnsansvar. Dette innebærer også samarbeid med næringsorganisasjoner og relevante samarbeidspartnere.

Innovasjon Norge har siden juni 2009 vært medlem av UN Global Compact. Dette innebærer blant annet at vi årlig leverer en "Communication on Progress". Her gjør vi rede for de initiativ og tiltak vi har iverksatt gjennom året for å etterleve Global Compacts prinsipper.

2. Organisasjonens profil

Navn:

Innovasjon Norge

Representasjon/kontorstruktur:

Innovasjon Norge er representert med kontorer i alle landets fylker og har kontor i over 30 land:



KONTORER I ALLE FYLKER



KONTORER I OVER 30 LAND

Selskapsform og eierskapsstruktur:

Innovasjon Norge er organisert som et særlovsselskap. Dette innebærer at staten blir eneeier. Administrativt har selskapet ligget under Nærings- og handelsdepartementet. Fra og med 1.1.2010 fikk fylkeskommunene en eierandel på 49 %. Utover dette gir Kommunal- og regionaldepartementet, Landbruks- og matdepartementet, Fiskeri- og kystdepartementet og Utenriksdepartementet oppdrag til Innovasjon Norge gjennom årlige oppdragsbrev. Eierrollen utøves gjennom foretaksmøtet i tillegg til at bevilgende myndigheter kan gi føringer gjennom tilsagnsbrev. Ansvar for strategiske og faglige prioriteringer ligger hos styret. I forbindelse med eierreformen er det opprettet et Samarbeidsforum for Innovasjon Norge, hvor politisk ledelse i Nærings- og handelsdepartementet, fylkeskommunene og oppdragsgivende departement møtes for å diskutere strategisk retning for selskapet.

3. Rammer for rapporten

Generelt:

Innovasjon Norge rapporterer på sitt arbeid med samfunnsansvar årlig med et eget kapittel i årsrapporten. I tillegg rapporteres det kvartalsvis til ledelsen og styret.

Forrige rapport, rapportering på samfunnsansvar 2009, ble publisert som del av den øvrige årsrapporteringen til våre eiere i mars 2010. Samfunnsansvarsrapporten for 2009 ble våren 2010 også for første gang levert som Communication on Progress til UN Global Compact.

For ytterligere informasjon knyttet til innholdet i denne rapporten kontakt:

Trude Andersen

Tlf: 48298026

Mail: truan@innovasjonnorge.no

Hilde Jacobsen

Tlf: 22002767

Mail: hijac@innovasjonnorge.no

Rapporteringsomfang:

Innovasjon Norges årsrapport for samfunnsansvar dekker et utvalg av områder ved vår virksomhet innenfor områdene sosiale, økonomiske og miljømessige forhold med utgangspunkt i Global Compacts 10 prinsipper og bygger på Global Reporting Initiative.

Samfunnsansvar som område favner bredt og Innovasjon Norge har som mål at vårt arbeid med samfunnsansvar skal inngå som en integrert del av alt vi gjør. Av denne grunn er en del temaer som faller inn under paraplyen samfunnsansvar omtalt andre steder i årsrapporten. Dette er temaer som;

- Kvinner i næringslivet
- Miljøteknologiordningen
- Omdømmeprogrammet
- Klynger og nettverk
- Bærekraftig reiseliv (noen aktiviteter er omtalt i dette kapittelet)

For utfyllende års rapportering, gå til www.innovasjonnorge.no/arsrapport

Høsten 2010 gjennomførte Innovasjon Norges strategiske team for samfunnsansvar, en planprosess. Resultatet av denne prosessen er en strategisk innretning hvor vi har definert et fremtidsbilde og 3 målområder for Innovasjon Norges innsats på samfunnsansvar. Prosessen og valg av målområder er forankret og vedtatt i toppledelsen.. Strategisk team har representanter for alle divisjoner i organisasjonen. De tre målområdene som skal prioriteres i vårt arbeid med samfunnsansvar er:

- Holde orden i eget hus
- Øke samfunnsansvar blant våre kunder
- Ekstern kommunikasjon

I tilknytning til hvert område er det formulert prioriterte tiltak/mål.

GRI har utviklet retningslinjer for definering av rapporteringsnivå (se figur under). Innovasjon Norge har en ambisjon om å befinne seg på C (+) nivå. Dette vil si at det rapporteres på minimum 10 kjerneindikatorer og minimum 1 indikator innen hvert av de tre områdene sosiale, miljømessige og økonomiske indikatorer. Rapporten for 2010 har vi selv definert som nivå C.

| Report Application Level | | C | C+ | B | B+ | A | A+ |
|--------------------------|--|--|---------------------------|--|---------------------------|---|---------------------------|
| Standard Disclosures | G3 Profile Disclosures OUTPUT | Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15 | Report Externally Assured | Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17 | Report Externally Assured | Same as requirement for Level B | Report Externally Assured |
| | G3 Management Approach Disclosures OUTPUT | Not Required | | Management Approach Disclosures for each Indicator Category | | Management Approach Disclosures for each Indicator Category | |
| | G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators OUTPUT | Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental. | | Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Responsibility. | | Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission. | |

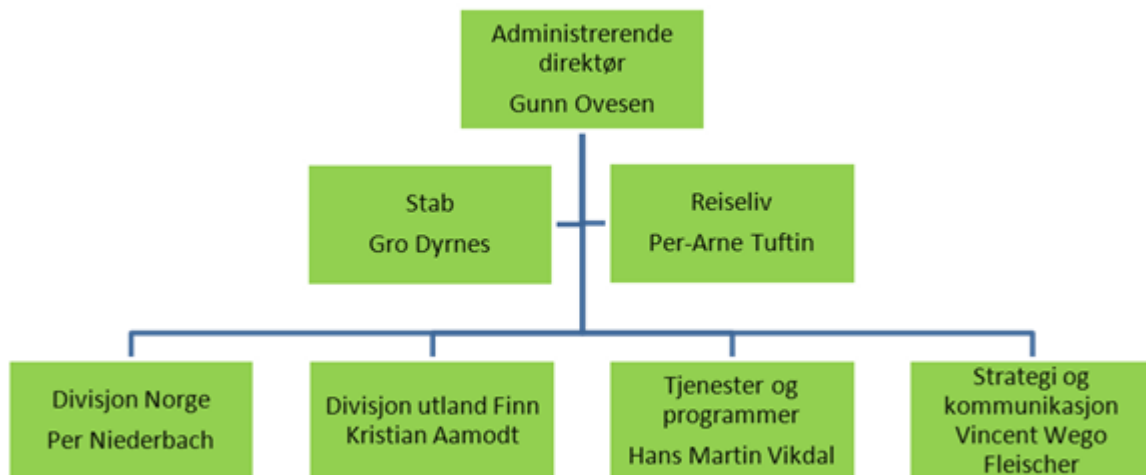
*Sector supplement in final version

De viktigste endringene fra 2009 rapporten er at det refereres direkte til et utvalg GRI indikatorer. En egen GRI indeks er dessuten vedlagt rapporten og noen av indikatorene refererer til områder som omtales andre steder i årsrapporten enn i kapittelet om samfunnsansvar. Rapporten er bygget opp i henhold til de overordnede områdene som skisseres av GRI.

4. Virksomhetsstyring, forpliktelse og engasjement

Styringsstruktur:

Innovasjon Norges virksomheter er organisert med følgende divisjoner:



I 2010 bestod Innovasjon Norges hovedstyre av følgende medlemmer:

| | |
|----------------------|--------------------------------|
| Reidar Sandal | Styreleder |
| Bente Rathe | Nestleder |
| Anne Breiby | Styremedlem |
| Roar Flåthen | Styremedlem |
| Tone Lindberg | Styremedlem |
| Jan Løkling | Styremedlem |
| Jørund Ødegård Lunde | Styremedlem |
| Reidar Bye | Styremedlem |
| Hanne Refsholt | Styremedlem |
| Rolf Almklov | Ansattes representant i styret |
| Toini H. A. Ness | Ansattes representant i styret |

Styrende prinsipper:

Innovasjon Norge har utformet et eget prinsippnotat (code of conduct) for samfunnsansvar. I dette notatet defineres hva vi mener med samfunnsansvar i næringslivet og våre forventninger til våre kunder tydeliggjøres. Prinsippnotatet er behandlet i styret. Innovasjon Norge anser følgende områder som å ha spesiell betydning:

- Menneskerettigheter
- Korrupsjon
- Miljø
- Arbeidsforhold
- Leverandørskjeder
- Lokalsamfunn

Engasjement i Internasjonale standarder og initiativ

Innovasjon Norge er medlem av Transparency International, UN Global Compact og CSR Norge. I tillegg har vi i 2010 vært aktive bidragsytere i arbeidet med å fremme standarden ISO 26000, blant annet oversettelse til norsk. ISO 26000 er en veiledende standard om samfunnsansvar. Det vil si at den ikke er sertifiserbar, men skal fungerer som et informativt og praktiske verktøy for alle bedrifter og organisasjoner som ønsker å bevege seg et steg videre i sitt arbeid med samfunnsansvar. Innovasjon Norge samarbeider med Standard Norge om å gjøre standarden kjent for vår målgruppe. ISO 26000 blir brukt i et kompetansetilbud i regi

av oss på Nordvestlandet. Vi samarbeider med Initiativ for Etisk Handel om ansvarlighet i leverandørkjeden.

Interessenter:

Innovasjon Norge har følgende prosesser for å ivareta synspunkter og innspill fra interessenter;

- Det gjennomføres kvartalsvise undersøkelser blant alle kunder som har mottatt støtte fra Innovasjon Norge (serviceundersøkelsen er nærmere omtalt senere i rapporten)
- Det gjennomføres effektundersøkelser blant et utvalg av våre kunder (førundersøkelser og etterundersøkelser)
- Hvert annet år gjennomføres undersøkelsen "Innovasjon Norge som kunnskapsleverandør", hvor fylkeskommunen, fylkesmannens landbruksavdeling og oppdragsgivende departementer blir spurt om hvordan de vurderer Innovasjon Norge som pådriver, kunnskapsaktør og relevant rådgiver for politikkkutformingen.
- Vi har jevnlig dialogmøter med våre eiere
- Alle ansatte i Innovasjon Norge gjennomfører hvert år en medarbeiderundersøkelse og det er opprettet en intern-blogg

5. Styringsprinsipper og aktivitetsindikatorer

Innovasjon Norges samfunnsrapportering bygger på til Global Reporting Initiatives (GRI) standarder for. Dette innebærer at aktivitetsindikatorene deles inn i tre kategorier, økonomiske, sosiale og miljømessige indikatorer. Våre aktiviteter for 2010 vil bli rapportert på i henhold til denne inndelingen.

5.1 Økonomiske indikatorer

5.1.1 Mål og aktiviteter

Innovasjon Norge har som mål å vurdere samfunnsansvar i alle finansieringssaker hvor kunden er en person eller en virksomhet. I 2010 har vi utarbeidet og implementert ny metodikk for vurdering av samfunnsansvar i våre finansieringssaker. Piloter er gjennomført i Sogn og Fjordane, Hedmark og Agder.

Samfunnsansvar i våre kontrakts- og avtalemaler:

Innovasjon Norge er underlagt offentlighetsloven og regler om offentlige anskaffelser. Virksomheten utøves i samsvar med disse lovene, samt i samsvar med internasjonale regler, traktater og konvensjoner som berører virksomheten. I forbindelse med miljøsertifiseringen ble det utarbeidet en ny innkjøpspolitikk som beskriver hvordan man skal ta miljøhensyn i alle innkjøp. Alle utlysninger ved anskaffelser skal som et ledd i dette ha et eget punkt om miljø. Dette punktet skal beskrive hvorvidt leverandøren er miljøsertifisert, er i gang med sertifisering, eller inneholde en beskrivelse av miljøprofil. I tillegg inneholder alle utlysninger et punkt rundt oppfølging av ILO og FNs konvensjoner om barnearbeid. De tilbydere som ikke kan dokumentere dette blir avvist.

Mål:

- Stille krav om etikk, samfunnsansvar og miljø i anskaffelser minst i tråd med DIFI sine anbefalinger
- Innføre formulering om etikk, samfunnsansvar og miljø i alle relevante kontrakter med kunder, samarbeidspartnere og leverandører

Vi har i 2010 utviklet en standardformulering om samfunnsansvar i alle kontrakts- og avtalemaler. Denne skal implementeres i 2011.

5.2 Miljøindikatorer

5.2.1 Mål og aktiviteter

Ytre miljø:

Bærekraftig reiseliv 2015

Bærekraftig reiseliv 2015 er et sentralt prosjekt i Norges satsing på økt bærekraft og samfunnsansvar i norsk reiseliv. Prosjektet er forankret i Norges overordnede reiselivsstrategi Verdifulle opplevelser, fra 2007. I samarbeid med reiselivsnæringen er det utviklet et felles rammeverk, som gir en felles forståelse av innholdet i et bærekraftig reiseliv. Innovasjon Norge ønsker videre å utvikle en sertifiseringsordning for bærekraftig reiseliv på destinasjonsnivå.

Fra handlingsplanen er følgende tiltak utviklet og lansert:

- Green Travel, en navigasjon som leder brukerne til de miljøsertifiserte bedrifter (pt 251 virksomheter) på www.visitnorway.com – utviklet i et tett samarbeid med miljøsertifiseringsordningene (Stiftelsen Miljømerket, Miljøfyrtårn, Norsk Økoturisme, Standard Norge, Blått Flagg). Tiltaket gjør miljøsertifiseringene mer tilgjengelige og motiverer samtidig reiselivsbedrifter til å sertifisere seg.
- Lederutviklingsprogram for bærekraftig reiseliv – tilbys sammen med øvrige kompetanseutviklingsprogram til reiselivet.

Holde orden i eget hus:

Mål frem mot 2013:

- Miljøfyrtårnsertifisering på hovedkontoret og distriktskontorene
- "Som - om sertifisering" på 30 % av utekontorene, alternativt å delta i lokal sertifiseringsordning tilsvarende Miljøfyrtårn

Innovasjon Norges hovedkontor er sertifisert som miljøfyrtårn. Det har gjennom 2010 også pågått et arbeid med å få sertifisert samtlige distriktskontorer. Dette arbeidet fortsetter frem mot 2013. Vi har som mål å få på plass en "som om" sertifisering for våre kontorer i utlandet.

Viktigste aktiviteter i 2010:

Grønn uke ved hovedkontoret:

Våren 2010 ble det arrangert Grønn uke ved hovedkontoret. Arrangementet var en del av arbeidet med å bli resertifisert som miljøfyrtårn. Målet var å bidra til å øke kompetansen og interessen blant Innovasjon Norges ansatte om miljøspørsmål.

Et av kravene for å forbli sertifisert som Miljøfyrtårn er at det årlig utarbeides en miljørapport. For mer informasjon om vår rapportering på sentrale miljøindikatorer som håndtering av avfall energiforbruk, vannforbruk, papirforbruk og resirkulering se www.miljofyrtarn.no

5.3 Sosiale indikatorer

5.3.1 Mål og aktiviteter

Interne forhold:Medarbeiderundersøkelsen:

I den årlige medarbeiderundersøkelsen bes alle ansatte i Innovasjon Norge om å vurdere egen kompetanse på samfunnsansvar og hvordan avdelingens arbeid ivaretar selskapets mål for dette arbeidet.

Presentere utvikling fra 2009 til 2010 på organisasjonsnivå.

Lønns- og arbeidsforhold:

Lønn, pensjon og andre betingelser er for alle ansatte i Norge regulert gjennom overenskomster mellom Innovasjon Norge og organisasjonene tilsluttet LO, YS og SAN. I tillegg er det inngått flere særavtaler som regulerer ansettelses- og arbeidsforhold i Innovasjon Norge. Innovasjon Norge er videre medlem av arbeidsgiverforeningen Spekter. Det eksisterer en særavtale mellom selskapet og arbeidstakerorganisasjonene om lønssystem. Det legger til rette for gjennomføring av vår lønnspolitikk, bruk av incentiver og for medarbeidernes personlige utvikling og karriere.

Lønn fastsettes etter følgende tre faktorer:

- Den enkelte stillings innhold
- Stillingsinnehaverens ytelse
- Lønnsnivået i markedet for øvrig

Stillingssystemet er inndelt i seks stillingsnivåer og er utformet med to alternative karriereveier, en administrativ og en faglig.

Registrerte organiserte i fagforeninger:

| 2009 | 2010 |
|-------------|-------------|
| 236 | 269 |

Lokalt ansatte ved våre kontorer utenfor Norge har kontrakter og arbeidsforhold tilpasset lokalt lønnsnivå og arbeidslovgivning. Innovasjon Norge etterstreber å fremstå som en attraktiv arbeidsplass som tiltrekker seg gode representanter for virksomheten og Norge. Gode lønns- og arbeidsvilkår er viktige kriterier for å oppnå dette. Ansatte som lønnes fra Norge omfattes av egne helse- og reiseforsikringer. Innovasjon Norge har inngått en avtale med Statens Pensjonskasse om tjenestepensjon. Lokalt ansatte er tilsluttet gruppelivsforsikring og reiseforsikring.

Totalt antall ansatte:

Pr 31.12.2010 hadde Innovasjon Norge 851 ansatte. Disse fordeler seg som følger;

- 756 fast ansatte
- 83 engasjementer
- 12 vikariater

| 2009 | | | | 2010 | | | |
|---------------------|--------------------|-----------------|--------------------|---------------------|--------------------|-----------------|--------------------|
| Fast ansatte | Engasjement | Vikariat | Totalt 2009 | Fast ansatte | Engasjement | Vikariat | Totalt 2010 |
| 732 | 109 | 14 | 855 | 756 | 83 | 12 | 851 |

Av disse var det på utekontorene pr 31.12.2010 totalt 209 ansatte.

Sykefravær:

| 2008 | 2009 | 2010 | 2010 uten utland |
|-------|-------|--------|------------------|
| 4,3 % | 4,8 % | 3,42 % | 4,28 % |

Kvinneandel:

| 2008 | 2009 | 2010 | Andel menn i 2010 |
|------|------|---------------|-------------------|
| 47 % | 53 % | 52,74 % (451) | 47,25 % (404) |

Antall kvinner som søkte på stillinger i Innovasjon Norge: 668

Initiativ for likestilling:

Det ble første gang utformet en plan for likestilling i Innovasjon Norge for perioden 2006-2009. I forbindelse med at denne planen utløp i 2009 ble det i 2010 igangsatt et arbeid med å revidere planen. Den nye handlingsplanen for likestilling og mangfold er utviklet av en arbeidsgruppe sammensatt av partene i arbeidslivet. Planen har vært oppe i ledermøtet og i samarbeidsutvalget og trådte i kraft fra 1. juni 2010.

Likestilling ved ansettelser:

Det fremgår av alle stillingsannonseene at "Innovasjon Norge i sin rekruttering legger vekt på å sikre et mangfold med hensyn til kjønn, alder og kulturell bakgrunn". I selskapets rekrutteringsrutiner er det fastlagt at begge kjønn skal innkalles til intervju forutsatt at de fyller minstekravene til stillingen, og kvinneperspektivet skal gjennomsyre hele prosessen. Kvalifiserte kandidater med fremmedkulturell bakgrunn skal innkalles til intervju.

Kompetanseheving for ansatte/IN-Akademiet:

- Alle nyansatte i Innovasjon Norge gjennomfører et introduksjonskurs hvor samfunnsansvar er et eget tema. Våre etiske retningslinjer blir også gjennomgått.
- Det er utviklet et eget e-lærings verktøy om samfunnsansvar
- Samfunnsansvar er eget tema på Innovasjon Norges interne lederutviklingskurs.

Aktiviteter rettet mot våre kunder:

Serviceundersøkelsen:

Serviceundersøkelsen sendes til samtlige kunder som har mottatt en tjeneste fra Innovasjon Norge. Undersøkelsen sendes ut hvert kvartal og tar for seg temaer som kundes tilfredshet med tjenesten som er levert, om de er fornøyd med Innovasjon Norges kompetanse og om de kunne tenke seg å benytte seg av Innovasjon Norges tjenester igjen. Vi har siden 2009 inkludert spørsmål om samfunnsansvar i serviceundersøkelsen. Kundene våre blir spurt om hvordan de vurderer Innovasjon Norges kompetanse på samfunnsansvar i tillegg til at de blir spurt om de selv opplever å ha blitt tilført kompetanse på samfunnsansvar gjennom kontakt med Innovasjon Norge.

For perioden 2011- 2013 har Innovasjon Norge satt seg følgende mål for kompetanse på samfunnsansvar blant våre kunder og opplevelsen av våre ansattes kompetanse på området:

Mål for tilført kompetanse:

Innen 2013 skal 30 % av våre kunder oppleve å ha blitt tilført kompetanse på samfunnsansvar

Resultater 2010:

| 1.kvartal 2010 | 2.kvartal 2010 | 3.kvartal 2010 | 4.kvartal 2010 | Total 2010 |
|----------------|----------------|----------------|----------------|------------|
| 6,7 % | 7,7 % | 8,1 % | 7,3 % | 7,5 % |

Potensial for forbedring:

Vi har et utviklingspotensial i forhold til å bruke resultatene fra undersøkelsen mer aktivt i alle enheter og sette målbare mål som er relevante for den enkelte enhet.

Kundeeffektundersøkelsene:

Kundeeffektundersøkelsen består av en førundersøkelse og en etterundersøkelse og sendes til et utvalg kunder som har mottatt støtte fra Innovasjon Norge.

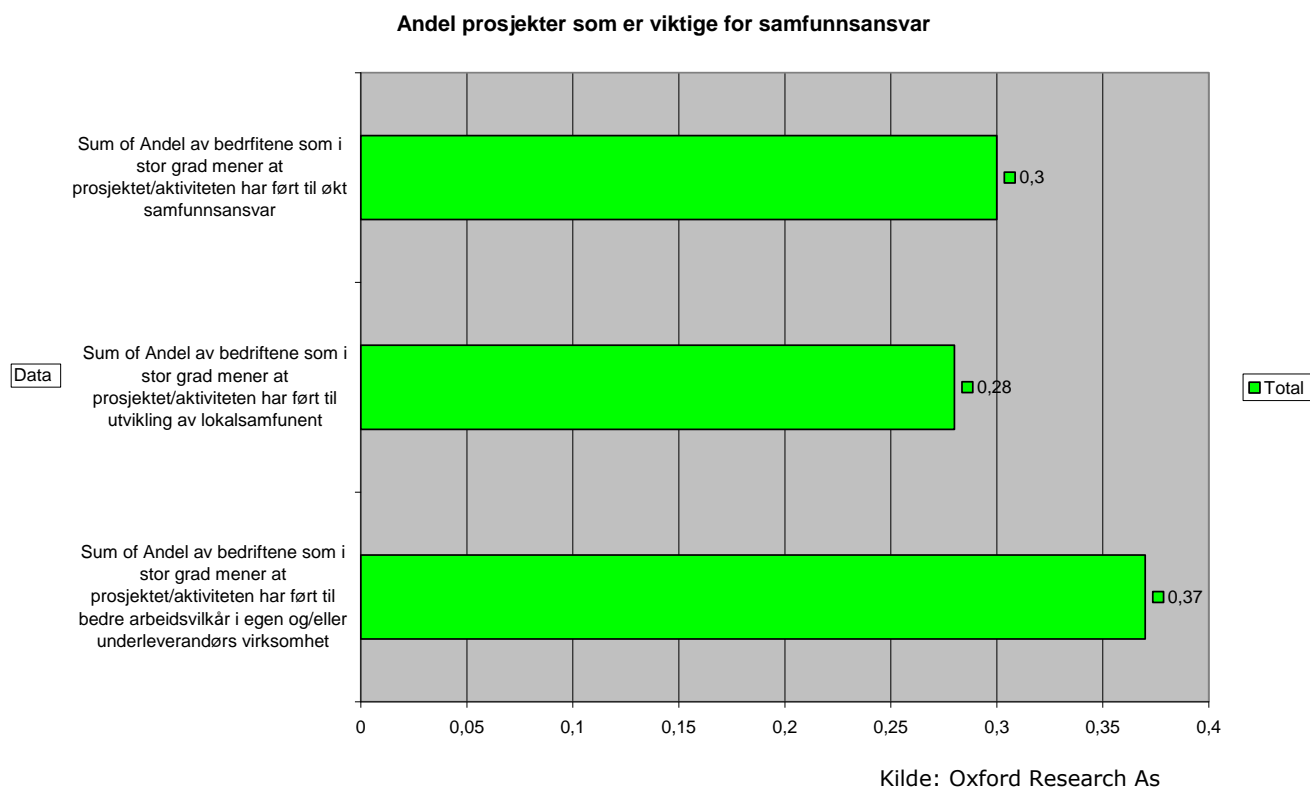
Kundeeffektundersøkelsen har to formål; 1) et internt formål om å bidra til forbedring og videreutvikling av Innovasjon Norges virksomhet overfor kundene og 2) et eksternt formål om å dokumentere resultater og effekter av de midler som er investert gjennom Innovasjon Norges aktiviteter. Samfunnsansvar ble første gang integrert i kundeeffektundersøkelsene i 2009. Spørsmålsformuleringene har blitt noe endret underveis og et godt sammenligningsgrunnlag over tid vil derfor først være mulig i 2011.

I 2010 er det gjennomført to kundeeffektundersøkelser. En førundersøkelse blant et utvalg av de kundene som mottok støtte fra Innovasjon Norge i 2009 og en etterundersøkelse blant et utvalg kunder som mottok støtte fra Innovasjon Norge i 2006.

Innovasjon Norge skal ikke bare bidra til økonomisk bærekraft, men også samfunnsmessig-, og miljømessig bærekraft. I kundeeffektundersøkelsen er samfunnsansvar dekket opp ved å stille spørsmål om prosjektenes/aktivitetenes samfunnsmessige- og miljømessige bærekraft. For å kartlegge den samfunnsmessige bærekraften i prosjektene er følgende spørsmål blitt stilt:

1. I hvilken grad har prosjektet bidratt til bedre arbeidsvilkår i egen og/eller underleverandørers virksomhet?
2. I hvilken grad har prosjektet bidratt til utvikling i lokalsamfunnet?
3. I hvilken grad har prosjektet bidratt til at du/din bedrift har blitt mer bevisst ditt/deres samfunnsansvar?

For etterundersøkelsen for kunder som mottok støtte i 2006 ser resultatene ut som følger (dette er den første etterundersøkelsen hvor bedriftene er blitt spurt om prosjektets viktighet med tanke på samfunnsansvar):



For førundersøkelsen som ble gjennomført blant kunder som mottok støtte i 2009, ser resultatene slik ut:

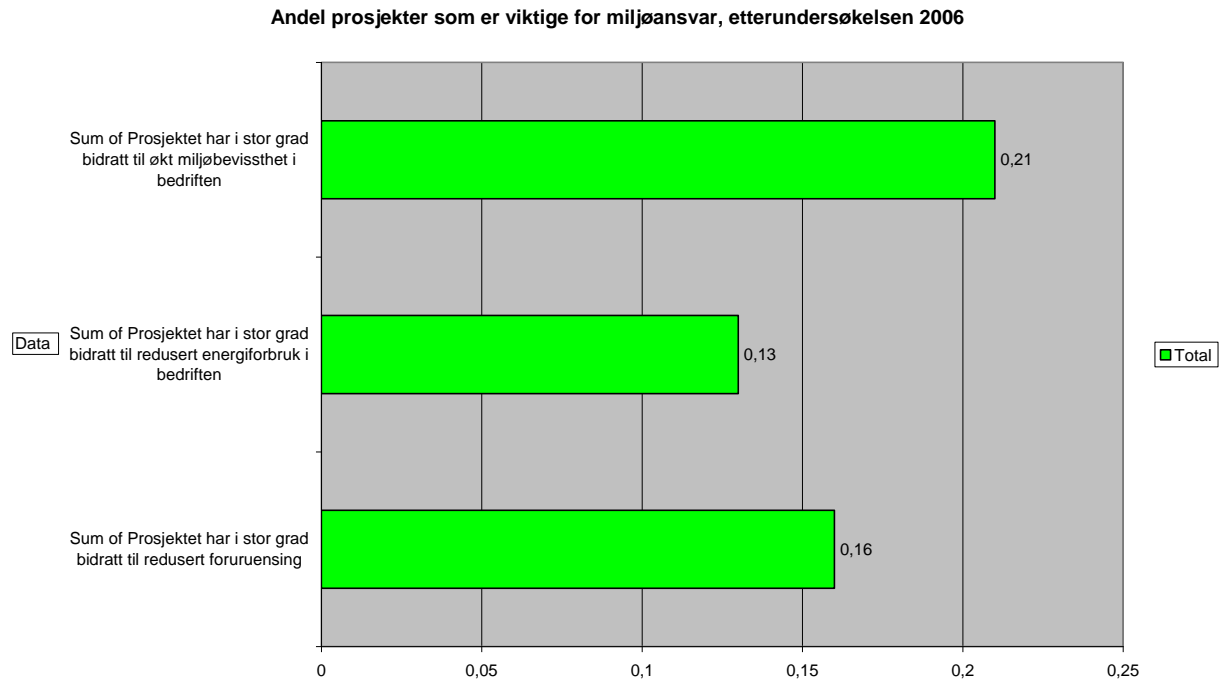


Miljømessig bærekraft:

For å kartlegge den miljømessige bærekraften i prosjektene er følgende spørsmål blitt stilt:

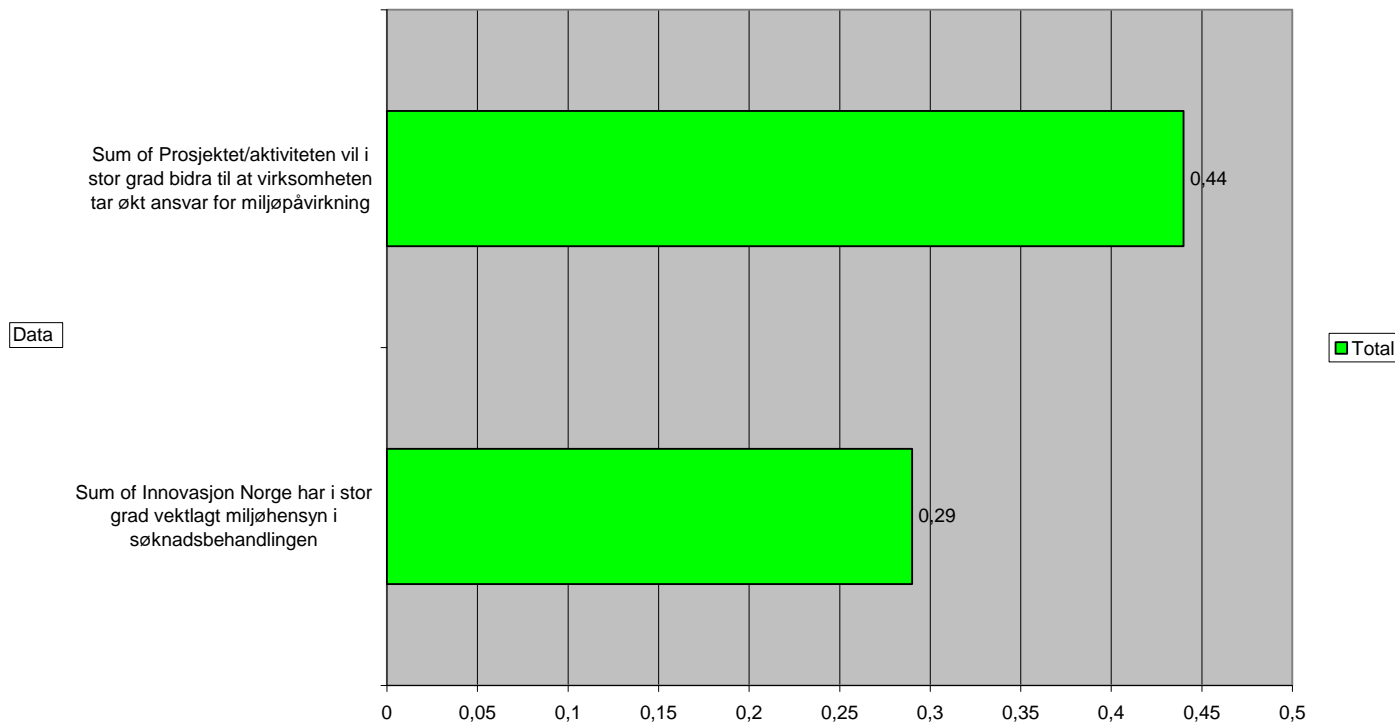
1. I hvilken grad har prosjektet bidratt til å redusere forurensing?
2. I hvilken grad har prosjektet bidratt til redusert energiforbruk i bedriften?
3. I hvilken grad har prosjektet bidratt til at du/din bedrift har fått økt miljøbevissthet?

Resultater fra etterundersøkelsen blant kunder som mottok støtte i 2006:



Resultater fra førundersøkelsen blant kunder som mottok støtte i 2009:

Prosjektenes bidrag til miljømessig bærekraft, førundersøkelse 2009



Kompetanseheving kunder:

I 2010 har vi hatt et prosjekt for å øke kompetansen om samfunnsansvar blant våre ansatte ved utekontorene og gjøre informasjon lett tilgjengelig for våre kunder. I denne forbindelse har det vært arrangert kontormøter for våre ansatte og det er laget landnotater om CSR for samtlige av markedene hvor Innovasjon Norge er representert. Notatene skal gjøres lett tilgjengelige for våre kunder og egne ansatte ved å publiseres som et dokument under kontinuerlig oppdatering på våre kontors nettsider.

Ut over dette har vi arrangert flere mingletreff og frokostseminarer hvor samfunnsansvar er satt på agendaen. Samfunnsansvar er fremdeles en egen modul i kompetanseprogrammet FRAM.

Bruk av sosiale medier:

Vi har en egen facebookside hvor vi publiserer og deler relevant informasjon om samfunnsansvar i norsk næringsliv.

<http://www.facebook.com/home.php#!/pages/CSR-i-Innovasjon-Norge/267066918927>