

EVALUERING AF ØRESUNDDIREKT DK 2014

01 INDLEDNING

Region Hovedstaden ønsker en evaluering af Øresunddirekt DK med henblik på at etablere et beslutningsgrundlag for støtte i perioden 2015 – 2017. Evalueringen omfatter

- 1) en analyse af behovet for information relateret til grænsependling
- 2) en analyse af opfattelsen af kvaliteten af Øresunddirekt DK's services
- 3) en analyse af nødvendige udviklingsinitiativer i de kommende år.

Evalueringen er lavet af sekretariatsleder Thomas Steffensen og bygger på statistisk materiale og eksisterende analyser og rapporter.

02 KORT OM ØRESUNDDIREKT

Øresunddirekt DK er en webbaseret informationstjeneste, som formidler information til borgere og virksomheder i Øresundsregionen. Via et samarbejde med blandt andre SkatØresund, Skatteverket, Udbetaling Danmark, Københavns Kommune, Försäkringskassan og Arbetsförmedlingen driver Øresunddirekt DK webportalerne oresunddirekt.com og oresunddirektbusiness.com. Øresunddirekt DK understøtter desuden samarbejdet mellem myndigheder på tværs af sundet gennem arbejdet med tværregionale myndighedsnetværk på social sikringsområdet og virksomhedsområdet.

Øresunddirekt DK's vision er fortsat at være den førende informationsportal i Øresundsregionen i forhold til at levere myndighedsinformation til borgere og virksomheder, der ønsker at agere på tværs af sundet.

Udover Øresunddirekt DK er der en afdeling af Øresunddirekt i Sverige (Malmø). På Øresunddirekt i Sverige er der placeret forskellige svenske myndigheder, som tilbyder telefonisk, elektronisk og personlig borgerbetjening. Øresunddirekts to kontorer har eksisteret siden Øresundsbroens åbning i juli 2000 og blev grundlagt på baggrund af regeringsrapporten 'Øresund - en region bliver til' fra 1999. Rapporten konkluderede, at en gennemgående barriere for integration i Øresundsregionen var manglende information og kommunikation til borgere og virksomheder fra den offentlige forvaltning. Øresunddirekt blev derfor sat i søen som bindeled mellem regionens myndigheder og regionens borgere og virksomheder.

De to Øresunddirekt afdelinger er organisatorisk to selvstændige enheder med forskellige ejer-strukturer, men kontorerne arbejder ud fra en samarbejdsaftale, der er forankret i de to enheders styregrupper og de to kontorer fremstår overfor borgere og virksomheder som ét samlet brand.

Øresunddirekt DK er organisatorisk en enhed under Öresundskomiteen og dennes direktør er formand i Øresunddirekt DKs styregruppe. Øresunddirekt understøtter både Øresundskomiteens og Nordisk Ministerråds arbejde med at identificere grænsehindre gennem informationsindsatser målrettet borgere og virksomheder. Der er store fordele i at Øresunddirekt DK er koblet sammen med Öresundskomiteen og til dels Interreg- kontoret. Tilsammen udgør organisationerne regionens eneste øresundsfaglige miljø, og der er tydelige områder, hvor Øresunddirekt DK og Öresundskomiteen har sammenfaldende interesser – fx i forhold til arbejdet med at identificere og løse grænsehindre.

02.01 FINANSIERING

Øresunddirekt DK er i dag finansieret af Region Hovedstaden, Region Skåne, SKAT, Nordisk Ministerråd og Erhvervs- og Vækstministeriet. Øresunddirekt Dk har i perioden 2012 – 2014 haft et driftsbudget på rundt regnet 3,4 mio. kr. via midler fra Region Hovedstaden (1,8 mio.), Region Skåne (0,4 mio.), Erhvervs- og Vækstministeriet (0,2 mio.), SKAT (0,35 mio.) og Nordisk Ministerråd (0,625 mio. – i 2014 dog 0,594 mio.). Udover driftsmidlerne har organisationen i de tre år fra forskellige sider skaffet midler til konkrete projekter.

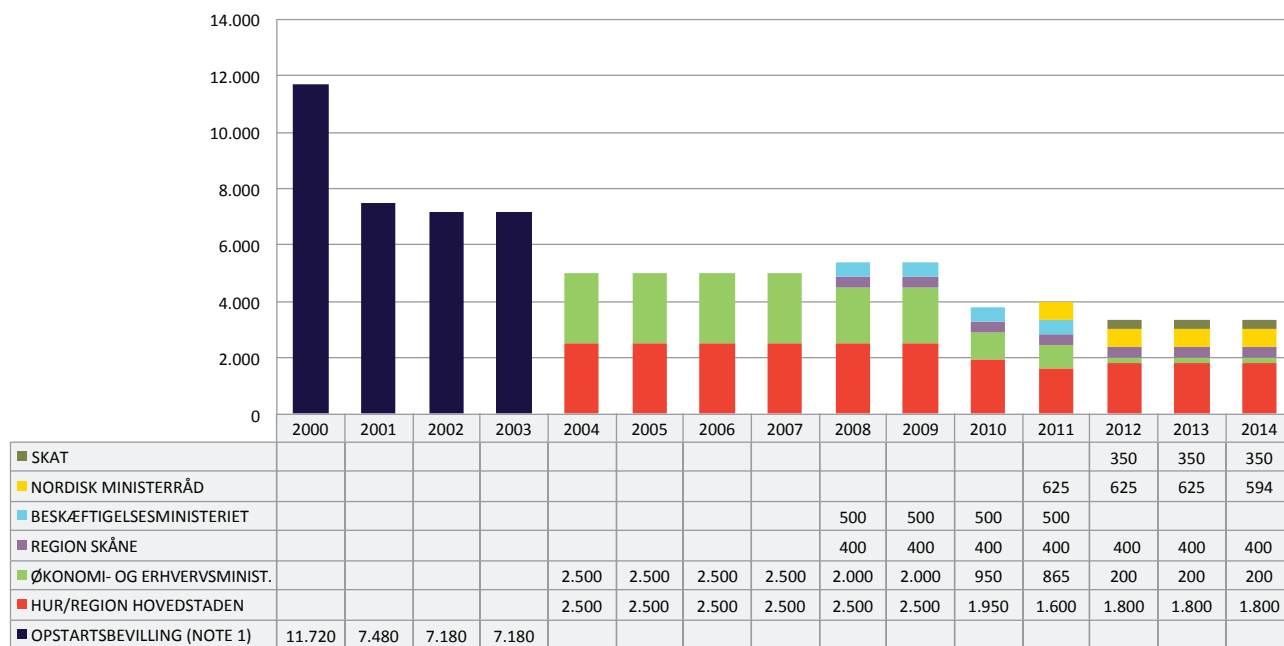
Sammenlignet med tidligere års driftsmidler er perioden 2012 – 2014 den periode, hvor Øresunddirekt DK har haft færrest midler til drift og udvikling jf. fig. 1. Organisationen blev som følge heraf reduceret til 4 mand mod 5 – 6 mand tidligere. Og den danske del af Øresunddirekt har ydermere ikke længere borgerkontakt, men fungerer i dag som webredaktion for det samlede brand Øresunddirekt.

Øresunddirekt DKs budget har udviklet sig en del siden etableringen og kan inddeles i tre faser:

- 1) En "etableringsfase" 2000 – 2003 med lidt over 8 mio./årligt . Budgettet afspejler, at organisation skulle startes op fra bunden og der skulle etableres et alment kendskab til virksomhedens services.
- 2) En "stabiliseringsfase" 2004 – 2009 med omkring 5 mio./årligt. I denne periode bliver der arbejdet videre med en bred opgaveportefølje – herunder en del relations- og netværksarbejde.
- 3) En "driftsfase" 2010 – 2014 med under 4 mio./årligt. I denne periode er personlig betjening blevet udfaset og der arbejdes primært med at drive og udvikle organisationens forskellige webportaler. Organisationen har i perioden arbejdet på at skaffe midler fra Interreg programmet og ekstern finansiering til konkrete udviklingsprojekter.

Fig. 1

ØRESUNDDIREKT DKS DRIFTSBUDGET 2000 - 2014 (i Tkr.)



NB: Det fremgår af et notat fra Forskningsministeriet af 12. april 2000, at den danske stat bevilligede 21 mio. til etablering af "Øresundsmodellen" i perioden 2000 - 2003. Heraf var 4 mio. af Erhvervsministeriets bidrag på 10 mio. dog reserveret til arbejde, der blev udført af Erhvervsfremme Styrelsen. Den danske stat bidrog således med 17 mio. i perioden. Den svenske stat bidrog ligeledes med 17 mio. til opstart af "Øresundsmodellen" og etablerede herudover for separete svenske midler "Øresundshuset" i Malmø (I dag Informationscentret Øresunddirekt). Den oprindelig konstruktion af Øresunddirekt havde således et samlet budget på 34 mio. i perioden 2000 - 2003, hvoraf næsten 12 mio. var budgetteret brugt i det første år i forbindelse med opstart og etablering af konstruktionen. ¹

¹ Budgetudvikling for Øresunddirekt DK 2000 – 2014. Bemærk, at data fra 2000 – 2008 er sammenstykket fra tilgængelige notater, referater mv. Fra 2008 blev Øresunddirekt en del af Øresundskomiteen og der foreligger derfor tilgængelige regnskaber fra Deloitte.

03 BEHOVET FOR ØRESUNDDIREKT

Øresunddirekt DK bidrager til at udvikle en dynamisk og åben Øresundsregion, hvor det er let og enkelt at studere, arbejde eller lave forretning på tværs af regionen. Øresunddirekt servicerer dermed de omkring 18.000 personer, der i dag dagligt pendler over sundet.

Information om økonomi, sociale ydelser, praktiske forhold mv. er vigtige forudsætninger for grænsependling. Copenhagen Economics foretog i 2012 en undersøgelse, der blandt andet vurderede værdien af at borgerne kan få god myndighedsinformation relateret til grænsependling. Rapporten opgør værdien af bedre information til pendlerne til **DKK 210 mio.**

Fig. 2

TABEL 5.2 VÆRDI AF BEDRE INFORMATION PR. PENDLER PR. ÅR, GENNEMSIT, DKK

Danmark	Sverige
11.208	11.012

Kilde: Egne beregninger.

Ved at opregne værdien af bedre information i Tabel 5.2 med antallet af pendlere, skønner vi, at bedre information samlet set har gavnet samfundsøkonomien i Øresundsregionen med ca. DKK 210 mio. årligt.

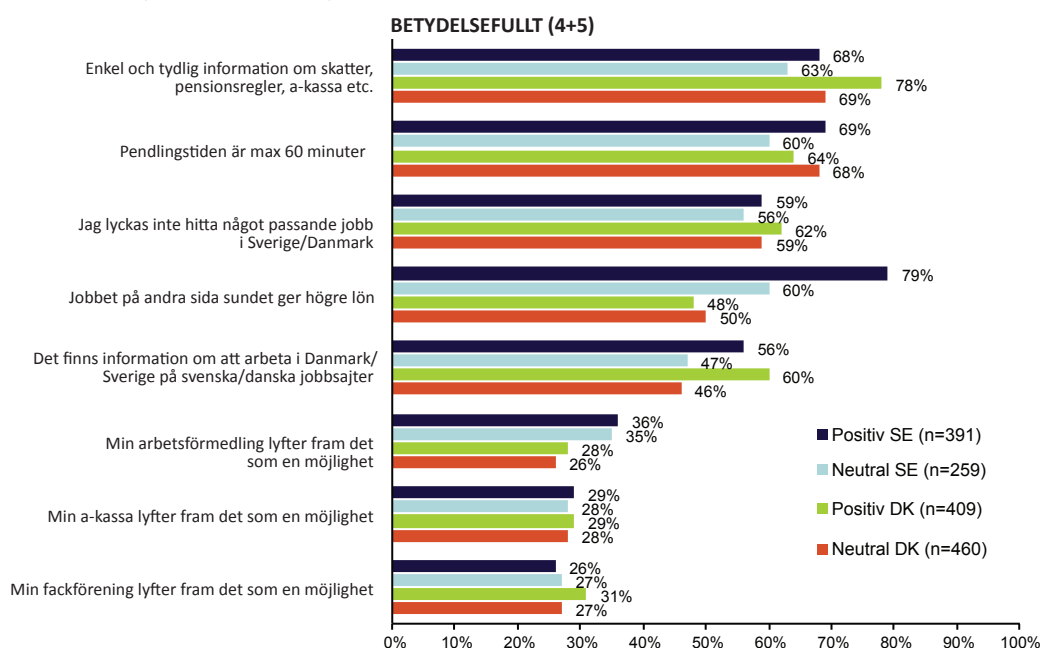
Kilde: Copenhagen Economics 2012

En markedsundersøgelse, som YouGov lavede for Øresunddirekt DK i 2012 – 2013, understregede ligeledes, at information spiller en afgørende rolle for at få folk til at arbejdspendle henover sundet. Af de adspurgte personer, der var positive overfor at tage et job på den anden side af sundet, men endnu ikke gjorde det, svarede henholdsvis **68 %** af svenskerne og **78 %** af danskerne, at enkel og tydelig information om skatter, pensionsregler, a-kasse etc. er en **betydningsfuld** eller **meget betydningsfuld** faktor i forhold til at søge et job på den anden side af sundet.

Fig. 3

FRÅGA 10. HUR BETYDELSEFULLA ÄR FÖLJANDE FAKTORER FÖR ATT DU SKA SÖKA JOBB PÅ ANDRA SIDA SUNDET?

Bas: Neutral eller positiv till att arbeta på andra sidan sundet

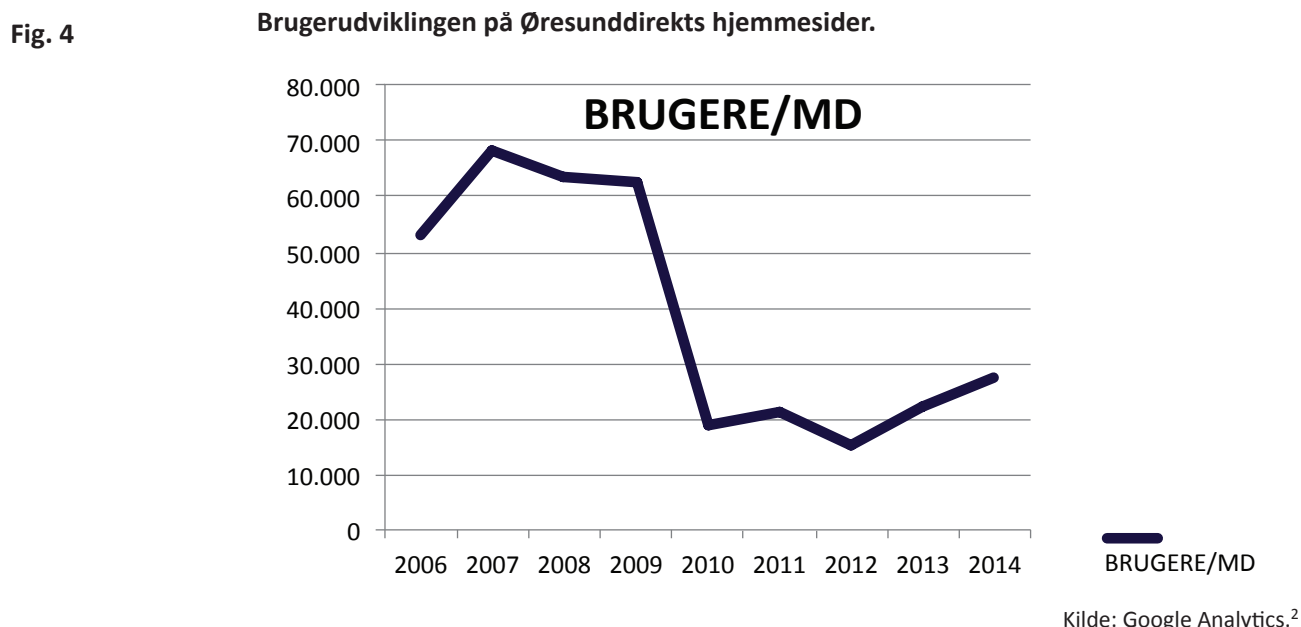


Kilde: YouGov januar 2013

04 EFTERSPØRGSEL OG UDVIKLING

Behovet for information relateret til aktiviteter hen over den dansk-svenske grænse er særlig stor umiddelbart før og efter en person bliver grænsegænger eller en virksomhed påbegynder sine aktiviteter – det være sig rekruttering, salg af varer eller services eller etablering på den anden side af sundet. Her er efterspørgslen efter Øresunddirekt DKs services størst. Det betyder, at efterspørgslen efter Øresunddirekt DKs services afspejler eksterne forhold som udviklingen i boligpriserne, valutakursudviklingen, arbejdsmarkedsforhold, virksomhedernes ekspansionsgrad mv.

Betydning af de eksterne forhold blev ganske tydelig i forbindelse med finanskrisen. Trafikken på Øresunddirekts hjemmesider faldt således fra andet halvår 2009 ganske kraftigt:



Øresunddirekt DK vurderer dog, at nedgangen i trafik i 2010 til dels må tilskrives en procedurefejl i forbindelse med omlægning af den tekniske platform, som Øresunddirekts portaler ligger på. Fejlen betød, at Øresunddirekt ikke rankede højt nok i de forskellige søgemaskiner på nettet, hvorfor brugerne ikke fandt frem til Øresunddirekts webportaler. Den reelle efterspørgsel efter information vurderes at have været 15 – 20 % højere end tallene for 2010 antyder. Derudover må den negative udvikling tilskrives tre faktorer:

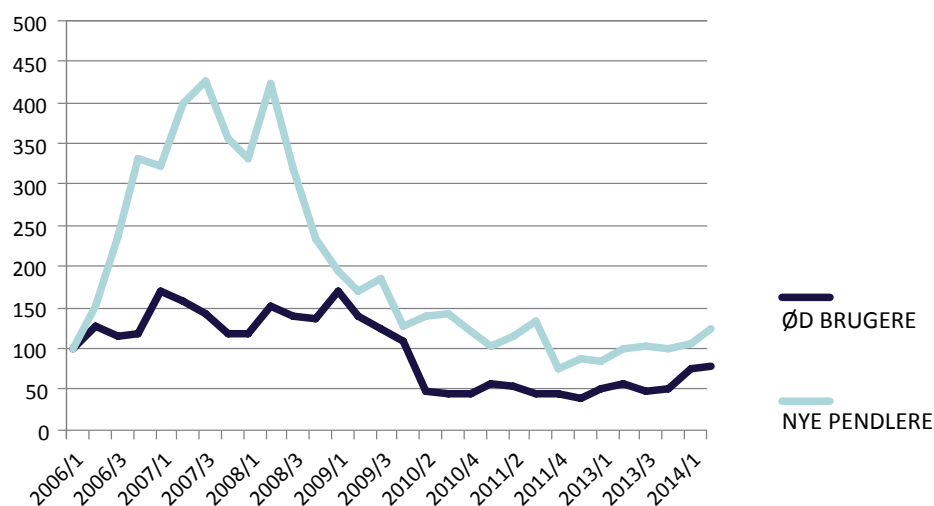
For det første faldt Øresunddirekt DKs budgetter fra 2010 til under 4 mio. Dette har haft den konsekvens, at organisationen har været nødt til at indsnævre opgaveporteføljen og har haft færre ressourcer til at drive eksterne aktiviteter. Deltagelse på fx uddannelsesmesser, jobmesser o.l. og en proaktiv indsats overfor interessenter, myndigheder og virksomheder har stor betydning for kendskabet til – og derved også brugertallene på – de forskellige webportaler. De eksterne aktiviteter er således en måde at introducere de forskellige websites til forskellige målgrupper og derved genererer aktiviteterne over tid trafik på webportalerne.

² Ud fra statistikken for 1. halvår af 2014 forventer ØD DK 25 % flere brugere i 2014 sammenlignet med 2013.

For det andet betød faldende boligpriser på den danske side, at incitamentet for at flytte fra Danmark til Sverige mere eller mindre forsvandt. I forbindelse med flytninger over grænsen spiller Øresunddirekt DK en vigtig rolle i forhold til borgernes behov for at skaffe information om diverse praktiske forhold. Med færre flytninger over sundet får Øresunddirekts hjemmesider færre besøg relateret til informationssøgninger om bil, bolig og pendlerforhold.

For det tredje betød finanskrisen, at virksomhedernes behov for rekruttering af arbejdskraft fra den anden side af Sundet faldt dramatisk. Øresunddirekt DK spiller en væsentlig rolle i forhold til at hjælpe virksomhederne i forbindelse med rekruttering af arbejdskraft fra den anden side af sundet. Derudover har nye grænsependlere et ekstra stort informationsbehov, når de starter med at grænsependle. Øresunddirekts trafik afspejler således antallet af nye rekrutteringer og grænsependlere i regionen, hvilket kan ses ved at sammenligne udviklingen i antallet af brugere på Øresunddirekts portaler med antallet af nye svenske skattebetalere i Danmark. Tal fra SkatØresund viser, at den faldende trafik på Øresunddirekts portaler var sammenfaldende med et kraftigt fald i antallet af nye pendlere fra Sverige:

Fig. 5 Udvikling i antal brugere på Øresunddirekts portaler og antallet af nye grænsependlere. 2006 = index 100



Kilde: Øresunddirekt DK og SkatØresund³

I 2014 er trafikken på Øresunddirekts portaler steget igen og organisationen forventer med baggrund i brugerstatistikken for det første halvår af 2014, at brugertrafikken i 2014 vil stige med 25 % sammenlignet med 2013. Stigningen er primært en konsekvens af, at organisationens forskellige udviklingsaktiviteter begynder at "slå igennem" i form af et øget antal brugere på de forskellige portaler. Det er dermed ikke umiddelbart et udtryk for nogen stigning i rekruttering på tværs af sundet eller for en stigning i antallet af borgere, der flytter over sundet.

³ Statistik på Øresunddirekts portaler fra 1. kvartal. 2010 og de tre første kvartaler. 2012 er ikke tilgængelige. 2014 er estimeret med udgangspunkt i statistik for 1. halvår.

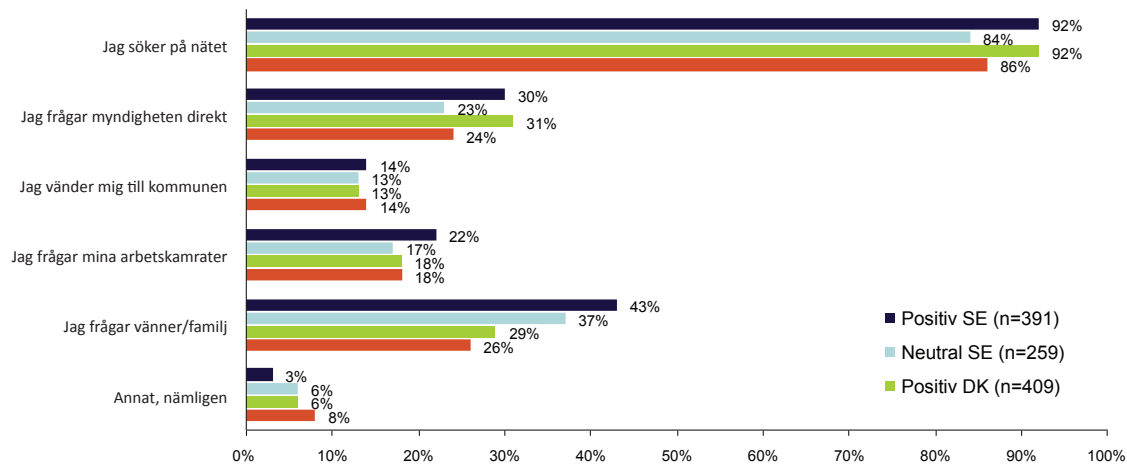
04.01 DIGITAL INFORMATIONSEFTERSPØRGSEL

Efterspørgslen efter information via digitale platforme er i dag stor. Undersøgelsen foretaget af YouGov i 2013 viser, at **92 %** af de adspurgte personer, der var positive overfor at tage et job på den anden side af sundet, foretrak at søge information om at arbejde på den anden side af sundet via nettet:

Fig. 6

FRÅGA 8. HUR SKULLE DU GÅ TILLVÄGA FÖR ATT SÖKA INFORMATION OM ATT ARBETA PÅ ANDRA SIDAN SUNDET?

Bas: Neutral eller positiv till att arbeta på andra sidan sundet



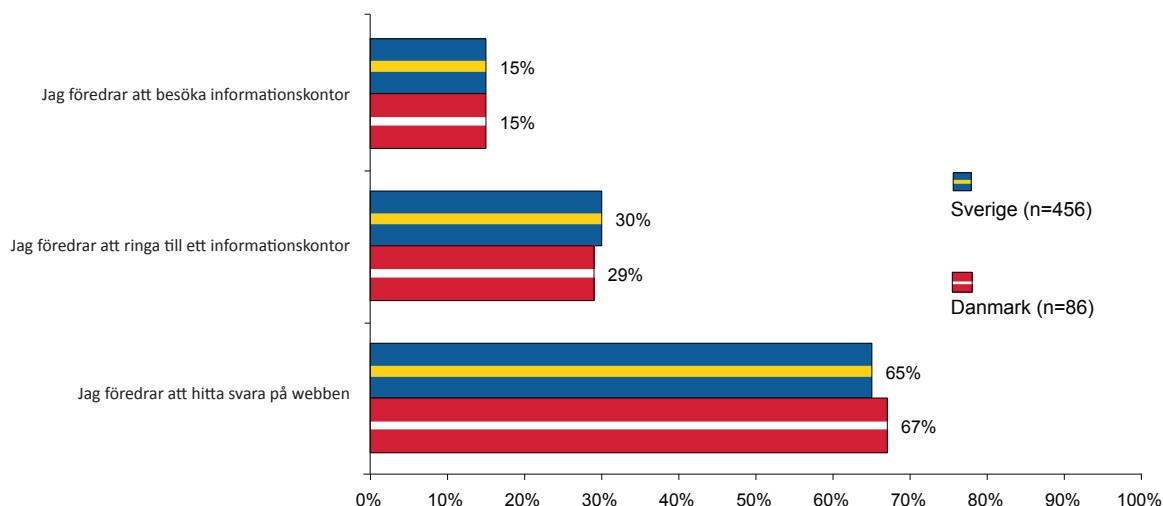
Kilde: YouGov undersøgelse 2013

De borgere, der allerede arbejdspendler til et job eller studie på den anden side af Sundet, foretrækker også webinformation frem for at telefonisk kontakt og personlig fremmøde:

Fig. 7

FRÅGA 11. HUR VILL DU HELST FÅ SVAR PÅ DINA FRÅGOR?

Bas: Pendlar till arbete eller studier



Kilde: YouGov undersøgelse 2013

Borgernes forventninger om at kunne finde troværdig information på nettet afspejler sig tydeligt i den informationsservice, Øresunddirekt leverer på nettet. Øresunddirekt har en digital styrkeposition, fordi organisationen har tæt kontakt med centrale myndigheder, der bidrager med udvikling af information og validerer fakta. Samarbejdet med den svenske del af Øresunddirekt, hvor Skatteverket, Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen og Länsstyrelsen har indstationeret medarbejdere, bør her fremhæves som meget velfungerende. På dansk side er der ligeledes et samarbejde med relevante myndigheder som SkatØresund og Udbetaling Danmark.

Øresunddirekt DK driver derudover forskellige myndigheds- og virksomhedsnetværk med henblik på at føre en kontinuerlig dialog omkring information målrettet grænsependlere i Øresundsregionen. Det tætte samarbejde med myndighederne i Danmark og Sverige betyder, at organisationen kan skabe et hurtigt overblik over relevante problemstillinger og derudover levere valideret, målrettet og oversat information til både borgere og virksomheder.

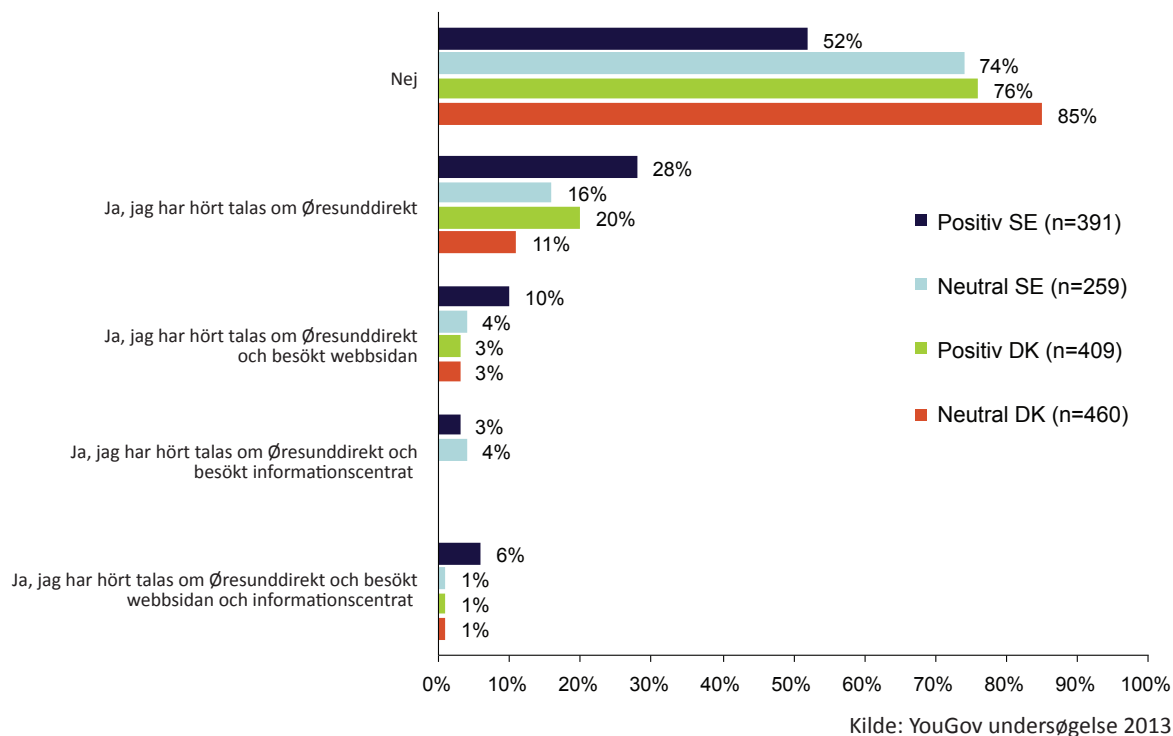
05 KENDSKAB TIL ØRESUNDDIREKT

Der foreligger ikke nogen borgertilfredshedsundersøgelser af Øresunddirekts services af nyere dato. Men YouGov udarbejdede i 2013 en undersøgelse, der bl.a. fokuserede på brugernes kendskab til Øresunddirekt:

Fig. 8

Fråga 16. Har du hørt talas om ØresundDirekt förut?

Bas: Neutral eller positiv till att arbeta på andra sidan sundet



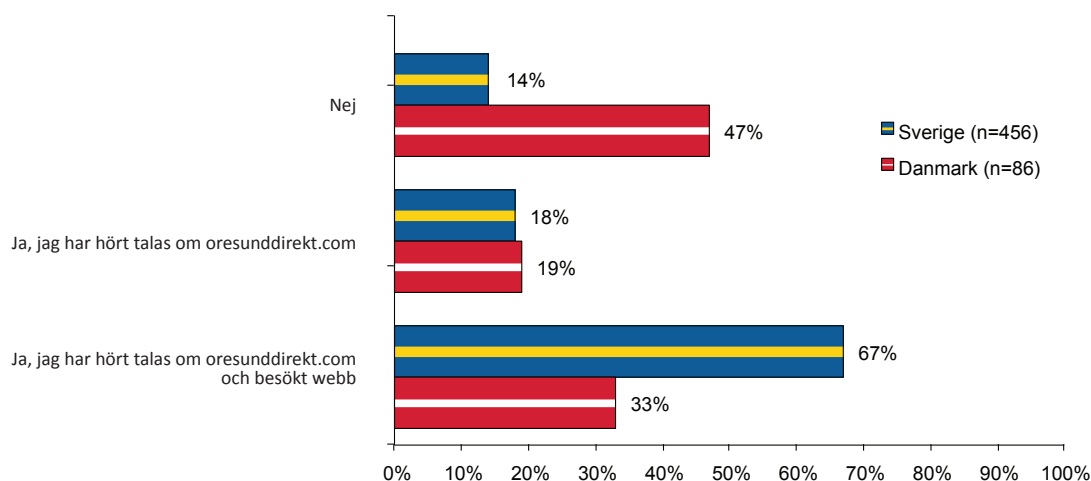
Undersøgelsen viste, at det primært var personer fra Sverige, som var positive overfor at tage et job på den danske side, der havde hørt om Øresunddirekt **28 %**. Af positive danskere var det **20 %** der havde hørt om Øresunddirekt. Det var imidlertid kun henholdsvis **10 %** af de positive svenskere og **3 %** af de positive danskere, der rent faktisk havde besøgt websitet.

YouGov spurgte også dem, der allerede i dag arbejdspendler over sundet. Undersøgelsen viste, at kendskabet til Øresunddirekt er langt bedre. **67 %** af de svenskere, der pendler til et job i Danmark, og **33 %** af de danskere, der pendler til et job i Sverige, kender og har brugt Øresunddirekts webportaler.

Fig. 9

FRÅGA 14. KÄNNER DU TILL WEBBPORTALEN WWW.ORESUNDDIREKT.COM?

Bas: Pendlar till arbete eller studier



Kilde: YouGov undersøgelse 2013

Det er ikke så overraskende, at kendskabet er højere blandt folk, der allerede arbejdspendler over sundet. Det afspejler det forhold, at Øresunddirekt først for alvor bliver relevant, når der opstår konkrete spørgsmål omkring skat, a-kasse, pension osv. i det andet land – spørgsmål som borgere, der ikke pendler, ikke har behov for viden om. Men tallene viser også, at kendskabet til Øresunddirekt er større på den svenske side end den danske. Dette kan sandsynligvis tilskrives det forhold, at arbejdspendlingen historisk er gået fra Sverige mod Danmark, hvilket indebærer, at flere folk på den svenske side har hørt om Øresunddirekt fra medier, venner, familie, kollegaer mv.

05.01. MARKEDSFØRINGSSTRATEGIER

Kendskabsgraden til Øresunddirekt afspejler graden af markedsføring rettet mod borgerne. Hverken den danske eller den svenske del af Øresunddirekt har i de senere år haft budget til en kontinuerlig, bred markedsføringsindsats. Fra 2000 – 2008 brugte Øresunddirekt en del penge på en bred markedsføringsindsats – fx i form af annoncering i medier og det offentlige rum, deltagelse på diverse job-, bolig- og uddannelsesmesser mm. Styrken ved denne strategi var dels, at Øresunddirekt aktivt bidrog til at opdyrke borgernes kendskab til og interesse i de muligheder, der er i en samlet Øresundsregion. Dels betød markedsføringsindsatsen, at flere kendte til Øresunddirekt, hvilket gjorde det lettere at indgå i forskellige samarbejdsrelationer med eksterne partnere.

Fra 2008 – 2011 markedsførtes Øresunddirekt kun i meget begrænset omfang. Men fra 2012 til i dag er organisationen igen begyndt at markedsføre sig – nu i en koordineret indsats med den svenske del af Øresunddirekt. I dag markedsfører Øresunddirekt sig dog primært i forhold til myndigheder, jobaktører, virksomheder osv. med henblik på at disse grupper agerer "ambassadører" for Øresunddirekt, når de møder en borger, der kunne have en interesse i at vide noget om mulighederne i Øresundsregionen. Den aktuelle strategi indebærer, at det først er når borgerne har mødt en af disse "ambassadører" at de får kendskab til Øresunddirekt. I modsætning til en bred, kontinuerlig markedsføringsindsats målrettet borgere og virksomheder giver den nuværende strategi en god kontaktflade med myndigheder. Omvendt bearbejdes borgere og virksomheders kendskab til Øresunddirekt kun i begrænset omfang.

06. ØRESUNDDIREKT DK FREM MOD 2017

Øresunddirekt har mange års erfaring med at informere borgere og virksomheder om forhold relateret til aktivitet på tværs af sundet. I Øresunddirekts første 8 – 10 år var organisationens informationsindsats meget bredt funderet omkring Øresundsregionens muligheder. Flytning over sundet og introduktion til kultur og fritidsaktiviteter i regionen blev prioriteret sideløbende med information om skat, pension, social sikring osv. I dag koncentrerer Øresunddirekt sin informationsindsats primært på områderne arbejdsmarked, uddannelse og virksomhedsaktiviteter i Øresundsregionen. Dette er et resultat af, at organisationen i dag hverken har økonomi eller medarbejderressourcer til at opretholde en så bred opgaveportefølje. Men det er også en konsekvens af, at borgernes efterspørgsel efter information ændrer sig over tid. Der er fx i dag mindre efterspørgsel efter information relateret til flytning over sundet. Og der findes i dag alternative (digitale) muligheder for at holde sig orienteret om kulturaktiviteter på den anden side af sundet. Det er vigtigt, at Øresunddirekts informationsindsats afspejler den aktuelle efterspørgsel, og det er derfor ganske naturligt, at der over tid sker ændringer i Øresunddirekts forretningsområde. Dette bør også kendetegne organisationen frem mod 2017, hvor Øresunddirekt ydermere bør have særligt fokus på følgende tre områder: Udvikling af informationsindsatsen, udvikling af samarbejdet med myndigheder/andre aktører og udvikling af kendskab til Øresunddirekt.

06.01 UDVIKLING AF INFORMATIONSINDSATSEN

Informationsoplevelsen på Øresunddirekts hjemmesider skal fortsat udvikles, så de lever op til de krav og forventninger brugerne har til digitale informationsløsninger. Webstederne skal teknisk og redaktionelt følge med tiden, så de også i fremtiden er det naturlige sted på nettet, hvor borgere og virksomheder kan finde information om mulighederne i Øresundsregionen. Eksempelvis stiller brugerne i dag i stigende grad krav til fleksibilitet og tilgængelighed. Omfanget af brugere, der besøger Øresunddirekts portaler via mobiltelefoner, er for eksempel steget fra **17 %** i 1. halvår 2013 til **25 %** i 1. halvår 2014⁴. Øresunddirekts services bør ligeledes udvikle sig under hensyntagen til andre relevante aktørers udvikling. Specielt på den danske side er der således fart på digitalisering af services, som tidligere blev varetaget i borgerservicekontorer, kommunale forvaltninger osv. Dette betyder, at borgerne i stigende grad forventes at gøre brug af selvbetjeningsløsninger. Øresunddirekt bør følge denne udvikling med henblik på at sikre, at organisationens tekniske services er tidssvarende og fungerer i samspil med relevante myndigheders løsninger på en hensigtsmæssig måde.

06.02 UDVIKLING AF SAMARBEJDET MED MYNDIGHEDER OG ANDRE AKTØRER

Der er i dag stort fokus på tiltrækning og fastholdelse af arbejdskraft i regionen, hvilket bl.a. afspejler sig i regionernes og kommunernes koncept om en Fokuseret Vækstdagsorden. Derudover efterspørges flere koordinerede indsatser på tværs af organisationer. Mindre initiativer og aktører bør stræbe efter at koordinere aktiviteter med henblik på at undgå unødigt ressourceforbrug.

Københavns Kommune og Malmø Stad, ESS-anlægget i Lund, KU, ICS-centrene på den danske side og International House i København er eksempler på aktører, der på forskellig vis har aktiviteter, der i større eller mindre omfang har betydning for Øresunddirekt.

⁴ Øresunddirekt DK har som følge af denne tendens udviklet mobiltilpassede hjemmesider, så de lever op til brugernes krav og forventninger.

De nævnte aktører arbejder med tiltrækning og indslusning af arbejdskraft til regionen. Men de har ikke til opgave at hjælpe de borgere, der allerede har etableret sig og som herefter bliver grænsependler i regionen. Det er Øresunddirekt, der løser den opgave. Det er en grundlæggende anden og mere kompleks informationsopgave, idet grænsependling indebærer, at både arbejdslandet og bopælslandets lovgivning kan komme i spil i forskellige situationer. Øresunddirekt er i den forstand en vigtig underentreprenør, der leverer den nødvendige informationsservice, der naturligt følger i kølvandet på de andre organisationers services.

Øresunddirekt DK er i dag i dialog med flere af de organisationer, som i dag arbejder med tiltrækning og modtagning af udenlandsk arbejdskraft. Dette arbejde bør fortsætte og udvikles yderligere med henblik på at optimere arbejdsdelingen. Eksempelvis er Øresunddirekt i den indledende fase i forhold til at udvikle en engelsksproget informationsportal målrettet udenlandske borgere, som bliver grænsependlere. Det er vigtigt, at de andre aktørers behov tænkes ind i processen og at den engelsksprogede portal i sidste ende understøtter de behov, som aktører som International House, KU og ICS har for at levere engelsksproget information til udenlandske borgere, som bliver grænsependlere.

I forhold til International House, ICS, KU m.fl. bør det nævnes, at Øresunddirekt DK ikke længere har personlig betjening af borgere og virksomheder. Funktionen blev indstillet i 2012, idet der ikke længere var ressourcer til at varetage denne opgave. Umiddelbart har det ikke vist sig at være noget problem, idet arbejdspendlingen primært sker fra Sverige mod Danmark. I de fleste tilfælde er det svenske kontor derfor det naturlige sted at starte i forhold til at søge information og hjælp.

I forhold til det fremtidige tættere samarbejde med organisationer som International House, ICS, KU m.fl. bør det dog overvejes om Øresunddirekt DK genetablerede en form for personlig service med henblik på at sikre en kontinuerlig dialog med de øvrige interessenter og for at styrke indgangen til Øresunddirekt. En model kunne være, at Øresunddirekt allokere en medarbejder til at sikre, at videreudvikle samarbejdet med andre relevante aktører, som International House, ICS, KU m.fl. Personens arbejdsområde kunne blandt andet omfatte:

- 1) At videreudvikle samarbejdet med organisationer som International House, KU, ICS og herudover relevante myndigheder i DK og SE.
- 2) At repræsentere Øresunddirekt på International House fx en dag om ugen med henblik på at introducere Øresunddirekts serviceydelser for de udenlandske tilflyttere, som ønsker at grænsependle mellem DK og SE.
- 3) At arrangere infoworkshops samt tilrettelægge valideret information på engelsk i samarbejde med relevante myndigheder i DK og SE.

Denne funktion vil kræve en opjusteret budgetramme for Øresunddirekt DK, idet der i dag ikke er ressourcer til at løfte denne opgave. Det vil derfor være nødvendigt at opgradere medarbejderstaben med et årsværk.

06.03 UDVIKLING AF KENDSKABET TIL ØRESUNDDIREKT HOS POTENTIELLE PENDLERE

Øresunddirekt oplever i dag en fornuftig kendskabsgrad blandt borgere, som allerede pendler over sundet og derfor har haft brug for den service, som Øresunddirekt tilbyder dem.

Frem mod 2017 er det til gengæld vigtigt, at kendskabet til Øresunddirekt forbedres blandt borgere, som er positive overfor tanken om at arbejdspendle over sundet, men endnu ikke gør det. Det fremgår tydeligt af YouGov-undersøgelsen fra 2013, at kendskabet til Øresunddirekt hos denne gruppe er for lavt – jf. fig. 8, side 9. Øresunddirekt bør frem mod 2017 intensivere indsatsen overfor potentielt interesserede grænsependlere med en målrettet, opsøgende indsats med henblik på at løfte kendskabet til Øresunddirekt.

Øresunddirekt driver i dag tre portaler målrettet henholdsvis studerende og arbejdspendlere, virksomheder og jobvejledere. Herudover er en engelsksproget version som nævnt under udarbejdelse, hvilket vil udvide Øresunddirekts målgruppe yderligere. Øresunddirekt er med andre ord en nøglespiller i forhold til at levere information om regionens muligheder. Dette budskab skal tydeligere frem og det er derfor nødvendigt, at Øresunddirekt frem mod 2017 intensivere arbejdet med at markedsføre og styrke Øresunddirekt som brand.

07. KONKLUSION - ANBEFALINGER TIL TILTAG FREM MOD 2017

Øresunddirekt DK leverer i dag webbaseret myndighedsinformation til studerende, arbejdspendlere og virksomheder. Herudover driver organisationen en portal til jobvejledere på begge sider af sundet og en engelsksproget webportal er under udvikling. Øresunddirekt har kort sagt en unik position i forhold til at understøtte de grænseoverskridende aktiviteter i Øresundsregionen.

Men der er brug for forskellige tiltag, der kan styrke organisationen yderligere.

- 1) Det er nødvendigt at Øresunddirekt som samlet dansk/svensk brand bliver styrket, således at kendskabet til organisationens services bliver mere udbredt blandt borgere og virksomheder. I dag er kendskabet højest hos svenske pendlere, mens kendskabet blandt personer, der endnu ikke pendler - men kunne være interesseret i det, er for lavt. Specielt danskerne har kun ringe kendskab til Øresunddirekt. Det er derfor nødvendigt, at Øresunddirekt i høje grad markedsfører sig bredt med henblik på at højne opmærksomheden omkring dels mulighederne i et fælles arbejdsmarked dels Øresunddirekts rolle i forhold til at levere den nødvendig informationsservice.

Tiltag: Øresunddirekt bør udbygge markedsføringsindsatsen målrettet borgere og virksomheder

- 2) Øresunddirekt er som den eneste informationstjeneste, der arbejder med information relateret til grænseregionale aktiviteter i Øresundsregionen, en unik underleverandør til andre aktører, der i dag arbejder med tiltrækning og indslusning af arbejdskraft til regionen. Øresunddirekt skal derfor udbygge samarbejdet med disse aktører med henblik på at styrke det samlede informationsudbud overfor de forskellige målgrupper samt sikre en tydelig arbejdsdeling mellem aktørerne.

Tiltag: Øresunddirekt DK bør i forbindelse med udviklingen af en engelsksproget informationsportal allokere ressourcer til videreudvikling af samarbejdet med andre relevante aktører i regionen med henblik på at sikre effektiv udnyttelse af ressourcer samt en optimal arbejdsdeling.

- 3) Øresunddirekt har trods et relativt lavt budget de senere år udbygget sin position som øresundsregional informationsleverandør. Portalerne er i dag teknisk opgraderede og borgerportalen er blevet udbygget med flere afgørende funktioner – konkrete jobvisninger og et modul til beregning af skat ved arbejde på den anden side af sundet. Regionens virksomheder kan ligeledes finde myndighedsinformation om at rekruttere, sælge varer eller etablere sig på den anden side af sundet via øresunddirektbusiness, hvor de inden længe også har adgang til at stille konkrete spørgsmål til et netværk af private rådgivere. Endelig driver organisationen i dag en webportal målrettet jobvejledere på dansk og svensk side og der en engelsksproget informationsportal er undervejs.

Tiltag: Øresunddirekt DKs medarbejderstab bør udvides med ét årsværk med henblik på at kvalitetssikre den udbyggede informationsportefølje.